



DENIEGA PARCIALMENTE ENTREGA DE INFORMACIÓN SOLICITADA POR [REDACTED] (SOLICITUD DE INFORMACIÓN N° AH009W0001315, ID N° 8280).

RESOLUCIÓN EXENTA N° 0555

SANTIAGO, 21 ABR 2015

VISTOS:

Lo dispuesto en el artículo 8, inciso segundo, de la Constitución Política de la República; en la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, y su Reglamento aprobado por Decreto N° 13, del 2008, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos; en los artículos 57 y siguientes de la Ley N° 19.496, que establece Normas sobre Protección a los Derechos de los Consumidores; en el Decreto N° 283 de 2014 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que designa a don Ernesto Muñoz Lamartine como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor; y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contratoría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 23 de marzo de 2015, se recibió ante este Servicio la solicitud de información N° AH009W0001315, formulada por [REDACTED], mediante la cual se solicitó: *la base de datos, sin datos personales, de número de reclamos de las 5 empresas más reclamadas de los mercados de telecomunicaciones, alarma domiciliaria y rescate domiciliario (Coronaria Móvil y Help). Asimismo, requiero la misma información para las empresas del mercado inmobiliario y concesionarias de automóviles (empresas de venta de vehículos nuevos). La base de datos debe incluir la descripción del hecho o reclamo, solicitud del consumidor, fecha de ingreso del reclamo, causal de cierre del reclamo, y región del consumidor. El período requerido es el año 2014 completo y los primeros dos meses de 2015.*

2. Que, en lo que se refiere a los campos de fecha de ingreso del reclamo, causal de cierre del mismo y región del consumidor, este Servicio dispone de dicha información, razón por la cual se hará entrega de la misma al solicitante, según se dispondrá en la parte resolutive de este acto administrativo.

3. Que, la información contenida en el campo *"descripción del hecho o reclamo"*, por tratarse de un campo libre, es ingresada directamente por los consumidores afectados que han presentado reclamos, los cuales han podido indicar datos que permitan su individualización u otros datos de índole personal.

4. Que, al igual que ocurre en lo descrito en el considerando anterior, el campo *"solicitud del consumidor"* es completado libre y directamente por cada reclamante, lo que en el hecho significa que pueden utilizarlo para extender la relación de los hechos reclamados, lo que ocurre con frecuencia.



eventualmente incluyendo datos que permitan su individualización u otros datos personales.

5. Que, dado que el peticionario ha señalado expresamente que desea acceder a la base de datos solicitada excluyendo datos personales asociados a los reclamantes, este Servicio debería realizar las siguientes actividades a fin de pronunciarse sobre la procedencia de una eventual entrega de información que se contenga en dichos campos, a saber:

- a) Realizar la lectura y análisis de cada uno de los datos contenidos en dichos campos, los cuales se componen de una relación o descripción hecha personalmente por cada consumidor, razón por la cual su contenido no se encuentra estandarizado en cuanto a extensión y tenor.
- b) Efectuar una revisión y análisis de cada uno de los antecedentes dispuestos por los reclamantes en su descripción de los hechos y en su solicitud, a fin de determinar aquella información que pudiera contener datos que permitan su individualización u otros datos de carácter personal, determinado en base a ello la pertinencia de la aplicación del principio de divisibilidad, consagrado en la letra e), del artículo 11, de dicho cuerpo legal.
- c) Revisar la información contenida en las bases de datos de reclamos de los mercados específicamente señalados por el solicitante, a fin de determinar si la misma pudiese afectar a terceros o que estuviere comprendida en alguna de las causales de reserva o secreto indicadas en el citado artículo 21 de la Ley de Transparencia.
- d) Generar la versión final de los antecedentes que pudiesen entregarse, tarjando o resguardando la información que deba reservarse o excluirse de la misma.

6. Que, la base de datos correspondiente a los reclamos recibidos por SERNAC en contra de los proveedores de los mercados indicados por el requirente, durante el período comprendido entre los años 2014 y 2015 se compone 68.872 reclamos.

7. Que, en lo específico, cada funcionario de este Servicio debería, revisar al menos 2 ítems o campos de cada uno de los reclamos que registra la base de datos indicada en el considerando anterior, lo cual significaría la revisión de más de 130.000 campos de información.

8. Que a fin de realizar cada una de las funciones indicadas en el considerando 5º, este Servicio debe destinar, a lo menos, a 2 funcionarios de la División Jurídica, encargada, entre otras funciones, de gestionar, supervisar y controlar la legalidad de las actuaciones de este Servicio en el marco del proceso de Gestión de Solicitudes, especialmente, a fin de que desarrollen las tareas de lectura y análisis de cada uno de los más de 68.000 reclamos que componen la base a fin de determinar si en ellos estuviera comprendido algún dato personal de los reclamantes o si respecto de ellos concurre alguna causal de secreto o reserva, para posteriormente, y acto seguido, tarjar y en definitiva generar la versión definitiva que pudiese entregarse.

9. Que, a fin de poder realizar las referidas acciones, cada uno de dichos funcionarios, durante el plazo de 30 días hábiles debiese destinar la totalidad de su jornada laboral a fin de revisar, a lo menos, 1150 reclamos



diarios cada uno, a una tasa promedio de 128 reclamos revisados cada hora, debiendo desatender sus funciones habituales.

10. Que la Ley N° 20.285 presume pública toda información que obre en poder de la Administración, salvo aquellos casos de excepción que corresponden a alguna de las causales de reserva o secreto establecidas en el artículo 21 de la misma ley.

11. Que, por su parte, el artículo 21 de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley N° 20.285, dispone en su número 1, letra c), que el organismo podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información:

"1.- Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte el debido cumplimiento de las funciones del órgano requerido, particularmente:

c) Tratándose de requerimientos de carácter genérico, referidos a un elevado número de actos administrativos o sus antecedentes o cuya atención requiera distraer indebidamente a los funcionarios del cumplimiento regular de sus labores habituales."

12. Que, a este respecto conviene tener presente que, según preceptúa el artículo 7° N° 1 del Reglamento de la Ley de Transparencia, se considera que un requerimiento distrae indebidamente a los funcionarios "cuando su satisfacción requiera por parte de éstos, la utilización de un tiempo excesivo, considerando su jornada de trabajo, o un alejamiento de sus funciones habituales". En efecto, en este caso concreto, los funcionarios que deban realizar las labores indicadas previamente, requerirían invertir un tiempo mínimo estimado de 30 días hábiles, a fin de poder realizar la correcta búsqueda, sistematización, revisión, análisis y obtención de copias de los antecedentes requeridos, excluyendo toda referencia a datos personales, según lo indica expresamente el solicitante, todo lo cual supone distraerlos indebidamente del cumplimiento regular de sus labores habituales, de importancia para este Servicio, lo que afectaría el correcto cumplimiento de las funciones del SERNAC.

13. Las facultades que la Ley confiere a este Director Nacional.

RESUELVO:

1. DENIÉGASE la entrega de información solicitada con fecha 23 de marzo de 2015, por [\[REDACTED\]](#), referida a la descripción del hecho o reclamo y la solicitud del consumidor, toda vez que, para poder hacer entrega de la información con exclusión de datos personales, como lo indica en su requerimiento de información, sería necesario ejecutar un conjunto de actividades, descritas en el considerando 5° anterior, lo que supondría distraer a funcionarios de este Servicio del cumplimiento regular de sus labores habituales, lo que, a su vez, afectaría el debido cumplimiento de las funciones de este órgano, configurándose en consecuencia la causal de denegación de Acceso a la Información contemplada en el artículo 21 N° 1 letra c) de la Ley sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado, aprobada por el artículo primero de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.



2. ENTREGUESE al solicitante cuadro con los antecedentes indicados en el considerando 2 de este acto administrativo.

3. NOTIFIQUESE de lo resuelto al requirente, mediante correo electrónico, adjuntando copia íntegra de esta Resolución.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE
Director Nacional
Servicio Nacional del Consumidor

SERNAC
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR